

***CAPITOLATO TECNICO***

***SERVIZIO DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA APPARECCHIATURE CONTRATTI  
CONVERGE***

**INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni .....	3
1.2	Contesto tecnico-organizzativo .....	4
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL SERVIZIO E DURATA.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>GESTIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>7</b>
4.1	Profili professionali .....	7
4.2	Responsabile del servizio.....	7
4.3	Modalità di comunicazione .....	8
4.4	Riservatezza.....	8
4.5	Adempimenti per la Sicurezza .....	8
<b>5</b>	<b>VERIFICA DI CONFORMITÀ .....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>MODALITÀ DI FATTURAZIONE .....</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>10</b>
<b>9</b>	<b>PORTALE FORNITORI .....</b>	<b>10</b>

## **1 PREMESSA**

### **1.1 DEFINIZIONI**

Nel corpo del documento ai termini di cui appresso viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Intervento: trattasi dell'intervento a pagamento autorizzato da Sogei a fronte del preventivo presentato dalla Società
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente e beneficiaria;
- Agenzia delle Entrate: beneficiaria;
- Agenzia del Demanio: beneficiaria;
- Dipartimento delle Finanze: beneficiaria;
- Amministrazione: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l'ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente

gara e che le modalità operative risultino compatibili con l'organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara.

- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Responsabile della fornitura: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.
- Manutenzione in garanzia: si intende il servizio di assistenza e manutenzione compreso nella configurazione base all'acquisto, mediante Convenzione, delle apparecchiature;
- Manutenzione straordinaria: si intende il servizio di assistenza e manutenzione non compreso nella manutenzione in garanzia prevista nella configurazione base all'acquisto, mediante Convenzione, delle apparecchiature, come meglio precisato nel corpo del documento.

## 1.2 CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO

Il presente documento disciplina la fornitura del servizio di manutenzione straordinaria e la fornitura delle parti di ricambio per le apparecchiature acquistate attraverso ordinativi di fornitura sulle Convenzioni Consip e fino alla scadenza della manutenzione in garanzia, come meglio dettagliato nella tabella1 riportata nel Capitolo 2 del presente documento.

## 2 OGGETTO DEL SERVIZIO E DURATA

Oggetto del presente capitolato è il servizio di manutenzione straordinaria e la fornitura delle parti di ricambio per le apparecchiature acquistate attraverso ordinativi di fornitura sulle Convenzioni Consip fino alla scadenza della manutenzione in garanzia, come meglio dettagliato nella tabella 1 di seguito riportata:

**Tabella 1**

Tipo	Produttore	Modello	Repertorio contratto	Agenzia	Data fine garanzia	Quantità
CONSOLE	ATEN	CONSOLE-KVM	CSQM220005	SOGEI	31/07/2027	1
DOCKING STATION	LENOVO	THUNDERBOLT 4	CSQN230270	ENTRATE	16/05/2027	45
HUB/SWITCH/CARD	TECNOSTEEL	KVM IP SWITCH	NRXN210248	SOGEI	22/12/2026	16
HUB/SWITCH/CARD	TECNOSTEEL	KVM IP SWITCH	NRXN210362	SOGEI	11/08/2027	9
KVM-GUI	TECNOSTEEL	KVM MONITOR 17"	NRXN210248	SOGEI	22/12/2026	16
KVM-GUI	TECNOSTEEL	KVM MONITOR 17"	NRXN210362	SOGEI	11/08/2027	9
MINI/SERVER	DELL	POWEREDGE R740XD	NRXN210248	SOGEI	22/12/2026	116
MINI/SERVER	HPE	PROLIANT DL560 GEN10	NRXN210059	SOGEI	02/08/2026	43
MINI/SERVER	HPE	PROLIANT DL560 GEN10	NRXN210249	SOGEI	22/12/2026	40
MINI/SERVER	HPE	PROLIANT DL560 GEN10	NRXN210256	SOGEI	12/05/2027	3
MINI/SERVER	HPE	PROLIANT DL560 GEN10	NRXN210362	SOGEI	11/08/2027	93

MONITOR LCD	HANNSPREE	HP247HJB	CDEM2022003422A	DEMANIO	23/10/2025	552
MONITOR LCD	LENOVO	THINKVISION E24-30	CSQN240076	ENTRATE	11/08/2029	10
MONITOR LCD	LENOVO	THINKVISION P27Q-30	CDEM2024002869B	DEMANIO	25/11/2029	109
MONITOR LCD	LENOVO	THINKVISION P27Q-30	CSQN230270	ENTRATE	16/05/2027	45
MONITOR LED	HANNSPREE	HP270WJB	CDEM2022003422	DEMANIO	23/10/2025	156
MONITOR LED	HANNSPREE	HP270WJB	CDEM2023004025A	DEMANIO	21/12/2026	14
PC PORTATILE	APPLE	MAC BOOK PRO	CSQM220005	SOGEI	31/07/2027	1
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G8	CDEM2022003422C	DEMANIO	23/10/2025	1
PC PORTATILE	HP	PROBOOK 430 G8	CDEM2022003422C	DEMANIO	23/10/2025	563
PC PORTATILE	HP	ZBOOK POWER G10	CDEM2023004025	DEMANIO	21/12/2026	30
PC PORTATILE	HP	ZBOOK POWER G8	CDEM2022003422D	DEMANIO	23/10/2025	130
PC PORTATILE	LENOVO	THINKPAD P16 GEN2	CSQN230270	ENTRATE	16/05/2027	45
PC PORTATILE	LENOVO	THINKPAD X13 GEN4	CSQM230090/I1	SOGEI	18/07/2029	1
PC/VIDEO	APPLE	MAC MINI M1	CSQM220005	SOGEI	31/07/2027	21
PC/VIDEO	LENOVO	THINKCENTRE M75T GEN2	CSQN240076	ENTRATE	11/08/2029	10
RACK	APC	ARMADIO RACK 42U 600-1200	NRXN210248	SOGEI	22/12/2026	16
RACK	HPE	ARMADIO RACK 42U	NRXN210059	SOGEI	02/08/2026	3
RACK	HPE	ARMADIO RACK 42U	NRXN210362	SOGEI	11/08/2027	9
RACK	HPE	ARMADIO RACK 42U	NRXN220333	SOGEI	11/08/2027	8
RACK	HPE	ARMADIO RACK 42U	NRXN230052	SOGEI	11/08/2027	4
RACK	TECNOSTEEL	RACK 19"	CSQM220005	SOGEI	31/07/2027	1
STAMPANTE	EPSON	WORKFORCE C5890DWF	CSQN240019	DIPARTIMENTO DELLE FINANZE	22/09/2029	17
STAMPANTE	HP	LASERJET ENTERPRISE M507DN	CSQN220343	ENTRATE	10/05/2028	1332
STAMPANTE	HP	LASERJET M751DN	CSQN230311	DIPARTIMENTO DELLE FINANZE	23/05/2029	2
STAMPANTE DI RETE A3-A4 COLORI	HEWLETT-PACKARD COMPANY	PAGEWIDE COLOR 755DN	CSQN210260	DIPARTIMENTO DELLE FINANZE	01/02/2027	20
SWITCH KVM	ATEN	SWITCH KVM 20	CSQM220005	SOGEI	31/07/2027	1
TABLET	APPLE	IPAD PRO 12.9" WI-FI+CELLULAR	CDEM2022003422B	DEMANIO	22/11/2025	30
TRANSCEIVER	CISCO	GLC-LH-SMD	NRXN240131	SOGEI	02/12/2025	40
TRANSCEIVER	CISCO	GLC-SX-MMD	NRXN240131	SOGEI	02/12/2025	100
TRANSCEIVER	CISCO	GLC-TE	NRXN240131	SOGEI	02/12/2025	40
TRANSCEIVER	CISCO	QSFP-40G-LR4-S	NRXN240131	SOGEI	02/12/2025	8
TRANSCEIVER	CISCO	SFP-10G-LR	NRXN240131	SOGEI	02/12/2025	20
TRANSCEIVER	CISCO	SFP-10G-SR-S	NRXN240131	SOGEI	02/12/2025	1300
UNITA' DISCO	HPE	1.6TB SAS MU SSD	NRXN220320	SOGEI	22/12/2026	15
UNITA' DISCO	HPE	1.92TB SAS RI SFF SSD	NRXN220115	SOGEI	12/09/2025	96
UNITA' DISCO	HPE	1.92TB SAS RI SFF SSD	NRXN220320	SOGEI	22/12/2026	18
UPGRADE MEMORIA	HPE	64GB - 2RX4 DDR4RDIMM	NRXN220274	SOGEI	12/12/2025	256

Il servizio di manutenzione straordinaria avrà validità a partire dalla data di stipula e fino alla scadenza della manutenzione in garanzia dell'ultimo contratto di cui alla tabella 1, nello specifico **fino al 25/11/2029**, salvo esaurimento anticipato del **valore massimo** complessivo previsto.

I servizi saranno richiesti dalla Committente secondo quanto disciplinato nel paragrafo 3 e il relativo costo andrà ad erodere il valore massimo del contratto.

All'interno del contratto di manutenzione straordinaria potranno essere eventualmente inserite anche le apparecchiature che le Amministrazioni acquisteranno, successivamente alla stipula del presente contratto, utilizzando le convenzioni Consip e sempre tramite stesso fornitore.

Il servizio di manutenzione straordinaria potrà essere erogato su tutte le apparecchiature dove la manutenzione in garanzia della convenzione è attiva. Nel momento in cui scadrà la garanzia su un contratto, le apparecchiature fornite con tale contratto, non potranno usufruire del servizio di manutenzione straordinaria.

### **3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di manutenzione straordinaria per tutta la durata contrattuale su tutti i prodotti acquistati e quindi in uso presso le sedi di Sogei, dell'Agenzia delle Entrate, dell'Agenzia del Demanio e del Dipartimento delle Finanze.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa nell'arco dell'anno solare, in orario di ufficio (giorni feriali: lunedì – venerdì dalle 08.00 alle 17.00).

Il servizio di manutenzione straordinaria comprende gli interventi per guasti causati dagli utenti o da fattori esterni (es. corto circuito, allagamento, danneggiamento, pulizia straordinaria, sostituzioni parti considerate come materiale di consumo, ecc...).

Il servizio di manutenzione straordinaria sarà gestito tramite gli stessi strumenti già utilizzati per la gestione delle manutenzioni in garanzia previste nei contratti di acquisto delle apparecchiature oggetto di tale servizio.

I relativi recapiti a cui fare riferimento per l'attivazione del Servizio dovranno essere forniti all'atto della stipula del contratto.

Il servizio di manutenzione straordinaria richiesto prevede che venga ripristinata la piena funzionalità delle apparecchiature presenti nei contratti elencati nella tabella 1 del presente documento e distribuite sull'intero territorio nazionale, laddove l'intervento non rientri nella manutenzione in garanzia prevista dai rispettivi contratti con cui sono stati acquistati, anche se il malfunzionamento o la rottura sia stato causato dagli utenti o da fattori esterni.

Il servizio di manutenzione straordinaria dovrà essere effettuato solo attraverso personale qualificato della Società.

Qualora, a seguito dell'intervento previsto in garanzia, si verifichi che il guasto esula dalla garanzia, e deve essere quindi gestito a pagamento, la Società deve inviare un preventivo di

spesa che evidenzia, in forma dettagliata, sia le attività da svolgere che i pezzi di ricambio previsti; in tale documento dovrà essere specificato il riferimento del Ticket ed i tempi previsti per l'esecuzione dell'attività di ripristino.

Il costo dell'intervento comprende sia quello relativo alle parti di ricambio, che deve far riferimento a quello pubblicato sui listini delle case costruttrici in vigore al momento della fornitura, che quello della manodopera.

A mero titolo di esempio, il costo del solo hardware della tastiera non deve superare i 100 € e quello del monitor non deve superare i 150 €.

Il suddetto preventivo verrà sottoposto al vaglio del referente dell'Amministrazione e potrà essere svolto solo dopo espressa autorizzazione di Sogei.

Sarà cura del tecnico della Società produrre un rapporto di intervento che riporti le attività svolte, i pezzi di ricambio sostituiti, la data, l'ora e la sede in cui è intervenuto.

Tale rapporto dovrà essere controfirmato dal referente dell'Amministrazione beneficiaria.

Qualora l'intervento di manutenzione comporti la sostituzione di **componenti che contengono Software/Firmware**, i tecnici della società aggiudicataria sono tenuti a ripristinare l'ambiente al fine di consentire il ripristino della piena funzionalità delle apparecchiature. Il Software dovrà essere fornito dall'Amministrazione.

#### **4 GESTIONE DEL SERVIZIO**

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione del servizio.

##### **4.1 PROFILI PROFESSIONALI**

Il servizio di manutenzione straordinaria dovrà essere effettuato solo attraverso personale qualificato della Società.

##### **4.2 RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

La Società dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile del servizio, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

#### **4.3 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

La Società si impegna a comunicare a Consip, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa al servizio.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

#### **4.4 RISERVATEZZA**

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati; pertanto, è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

#### **4.5 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA**

La Società s’impegna a attuare quanto necessario a garantire l’esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell’Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell’art. 26 del citato decreto.

### **5 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

La verifica di conformità verrà effettuata entro il mese successivo al trimestre di riferimento sulla base degli interventi di manutenzione straordinaria effettuati.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il “Verbale di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile del servizio e dal direttore dell’esecuzione Sogei.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d’arte sotto il profilo tecnico e funzionale e i prodotti forniti siano corrispondenti con quanto richiesto, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell’esecuzione di Sogei, all’eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell’avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini



e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni.

Tali Verbalì dovranno essere allegati alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

## **6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

Si specifica che si tratta di un affidamento a massimale e l'importo Offerto dalla Società sarà utilizzato dalla Stazione Appaltante ai soli fini dell'aggiudicazione.

Il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento e l'intervento/i a cui fa riferimento.

Per i contratti di esternalizzazione precisare quanto segue:

*Il ciclo di vita degli affidamenti (verbale di affidamento, verbale di consegna, verbale di verifica di conformità) viene gestito attraverso il portale fornitori, come meglio descritto nell'apposito paragrafo “9 - Portale fornitori”.*

## **7 LIVELLI DI SERVIZIO**

Il servizio dovrà essere erogato dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle 17:00, sull'intero territorio nazionale.

Nello stesso orario dovrà essere garantita la reperibilità ai recapiti comunicati come indicato al paragrafo 4.2.

La presa in carico dell'intervento dovrà avvenire **entro e non oltre 1 (un) giorno lavorativo** dall'autorizzazione Sogei.

La correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia ed il ripristino della completa funzionalità dovrà avvenire **entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi** dalla presa in carico dell'intervento.

Qualora, in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura siano necessari tempi superiori a quelli sopra indicati, le Parti concorderanno, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile della servizio di cui al paragrafo 4.2 e dal Responsabile Sogei.

## **8 PENALI**

Sogei applicherà le penali nei seguenti casi:

- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la presa in carico dell'intervento autorizzato, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 ‰ (zerovirgolaunopermille) del valore complessivo della prestazione rispetto alla quale si è verificato il ritardo nell'adempimento stesso;
- per ogni giorno di ritardo nel ripristino delle apparecchiature rispetto alle tempistiche disciplinate nel paragrafo 7, sarà applicata una penale pari allo 0,1 ‰ (zerovirgolaunopermille) del valore complessivo della prestazione rispetto alla quale si è verificato il ritardo nell'adempimento stesso;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 5, si applicherà una penale pari a 0,1 ‰ (zerovirgolaunopermille) dell'importo totale degli interventi di manutenzione straordinaria effettuati nel trimestre di riferimento, per ogni giorno lavorativo intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.

## **9 PORTALE FORNITORI**

Sogei nel rapporto con i fornitori promuove sempre nuove sinergie allo scopo di ottimizzare i risultati attraverso una gestione dei contratti tracciata e strutturata. A tal fine mette a disposizione il Portale dei fornitori, strumento informatico che permette di gestire e razionalizzare i processi. Il portale fornitori è raggiungibile tramite internet e stabilisce un punto di colloquio per lo scambio della documentazione in fase di esecuzione contrattuale, con particolare riferimento ai contratti di esternalizzazione di sviluppo software. Facilita l'interazione e la collaborazione fra le parti, velocizzando i tempi di gestione amministrativa degli adempimenti, permette di monitorare lo stato di avanzamento delle attività, di dematerializzare la documentazione e ottimizzare le attività di consuntivazione.

Il portale gestisce, in particolare, le seguenti fasi contrattuali:

- Accreditamento del personale – Attività necessaria affinché il personale coinvolto possa accedere ai sistemi Sogei o presso le sedi Sogei.
- Ciclo di vita degli affidamenti di sviluppo software (verbale di affidamento, verbale di consegna, verbale di verifica di conformità);
- Rilevazione attività e produzione dei dati utili alla Fatturazione elettronica (dati FEP);
- Gestione Subappalto in fase di esecuzione (trasmissione fatture quietanzate).

La Sogei si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

Per ulteriori informazioni relativamente alle modalità di abilitazione e di accesso al portale si rimanda **alla pagina dedicata presente sul sito Sogei nell'area fornitori**.

### **Accreditamento del personale**

Tutte le risorse coinvolte nell'esecuzione contrattuale, siano esse dipendenti o collaboratori o liberi professionisti della società aggiudicatrice o, ancora, dipendenti o collaboratori o liberi professionisti dell'eventuale ausiliaria o dell'eventuale subappaltatore, ai fini della loro abilitazione all'accesso sui sistemi Sogei o per l'ingresso nelle sedi Sogei dovranno essere accreditate attraverso la sezione “Accreditamenti” presente sul **Portale fornitori**, strumento informatico messo a disposizione da Sogei.